



FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FATECS

CURSO: ADMINISTRAÇÃO

LINHA DE PESQUISA: Endividamento no cartão de crédito

ÁREA: Gestão financeira

VICTOR GUILHERME MARTINS DO NASCIMENTO
21449642

**AS CAUSAS DO ENDIVIDAMENTO NO CARTÃO DE CRÉDITO POR
PARTE DOS SOLDADOS DA 2ª TURMA DE 2015 DA BASE AÉREA
DE BRASÍLIA**

Brasília
2017

VICTOR GUILHERME MARTINS DO NASCIMENTO

**AS CAUSAS DO ENDIVIDAMENTO NO CARTÃO DE CRÉDITO POR
PARTE DOS SOLDADOS DA 2ª TURMA DE 2015 DA BASE AÉREA
DE BRASÍLIA**

Trabalho de Curso (TC) apresentado
como um dos requisitos para a
conclusão do curso de Administração
de Empresas do Centro Universitário
de Brasília – UniCEUB.

Orientador: Prof. Sérgio Oliveira da
Silveira

Brasília
2017

VICTOR GUILHERME MARTINS DO NASCIMENTO

**AS CAUSAS DO ENDIVIDAMENTO NO CARTÃO DE CRÉDITO POR
PARTE DOS SOLDADOS DA 2ª TURMA DE 2015 DA BASE AÉREA
DE BRASÍLIA**

Trabalho de Curso (TC) apresentado
como um dos requisitos para a
conclusão do curso de Administração
de Empresas do Centro Universitário
de Brasília – UniCEUB.

Brasília, _____ de _____ de 20____.

Banca Examinadora

Prof. (a):

Orientador(a)

Prof. (a):

Examinador(a)

Prof. (a):

Examinador(a)

Brasília
2017

Victor Guilherme Martins do Nascimento¹
Sérgio Oliveira da Silveira²

RESUMO

O cartão de crédito tornou-se um dos principais objetos que leva ao endividamento de várias pessoas devido a sua disponibilidade, multifuncionalidade agregadas e facilidade na aquisição. O objetivo desse estudo foi identificar os principais fatores de endividamento no cartão de crédito pelos soldados da 2ª turma de 2015 da Força Aérea Brasileira situada na Base Aérea de Brasília. Realizou-se uma pesquisa com 136 soldados homens com idade entre 18 a 22 anos usuários de cartão de crédito por meio da aplicação de questionários com perguntas fechadas. O estudo analisou o nível de conhecimento das regras do cartão de crédito, o perfil de compra e o percentual da renda gasta com o mesmo. Os resultados sugerem como fatores resultantes no endividamento do cartão de crédito: a falta de conhecimento nas taxas de juros cobradas, alto comprometimento percentual da renda no uso do cartão de crédito, número de cartões de crédito em posse, disponibilização de altos limites, compras impulsivas e por *status*, falta de controle ou acompanhamento dos gastos e o uso do crédito rotativo no cartão de crédito. Por fim, foi notado que os soldados da 2ª turma de 2015 da aeronáutica possuem um baixo nível de conhecimento e estão bastante propensos ao endividamento no cartão de crédito devido à falta de planejamento nas compras ou até mesmo de uma reserva financeira, o que os deixam despreparados caso imprevistos aconteçam, tais como: desemprego, doenças familiares, separação, casos de força maior, entre outros.

Palavras-chave: Endividamento, Cartão de crédito, Fatores resultantes, comprometimento da renda, compras compulsivas.

¹ Acadêmico do curso de Administração do Uniceub – Centro Universitário de Brasília. E-mail: vitorguilherme1234@hotmail.com

² Mestre em Engenharia da Produção. Bacharel em Administração e Ciências Econômicas. E-mail: sergio.silveira@uniceub.br

1 INTRODUÇÃO

A planilha disponibilizada pelo Banco Central do Brasil (BCB) Instrumentos de pagamento – Adendos Estatísticos 2016 mostra o número de cartões de créditos emitidos no Brasil entre o ano de 2008 a 2016. Em 2008 atingiu o patamar aproximado de 515,1 milhões de unidades emitidos, de modo que no ano de 2015 o qual foi o atingido o maior patamar, foram emitidos aproximadamente 651,06 milhões de unidades, o que representa um aumento de 26,39% em 7 anos. Diante desses dados estatísticos demonstra-se um crescimento significativo do uso do cartão de crédito pelos brasileiros como forma de pagamento.

Contudo, de acordo com a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), no ano de 2016 o cartão de crédito foi a principal causa de endividamento das famílias brasileiras, com 77,1% das pessoas que declararam ter dívidas. Portanto, como teve uma grande popularização na disponibilização do cartão de crédito, houve também um aumento no número de endividados nesse serviço (OLIVEIRA; IKEDA; SANTOS; 2004).

Em 2016, a média de endividamento anual de famílias brasileiras foi de 58,7%, contra 61,1% em 2015. Já as famílias com contas em atraso em 2016 foram de 23,6%, contra 20,9% em 2015, e por fim quanto ao percentual de famílias que não têm condições de arcar com sua dívida foi alcançado um aumento de 7,7% em 2015, para 8,9% em 2016 (CNC, 2016). Sendo assim, essa pesquisa visa ajudar famílias brasileiras tanto no controle de gastos no cartão crédito quanto para a redução do endividamento da sociedade.

Atualmente o cartão de crédito se tornou um dispositivo financeiro de fácil disponibilidade no mercado brasileiro, por suas diversas funcionalidades e facilidade quanto a sua disseminação, contudo devido a essa facilidade muitos indivíduos não conseguem honrar seus compromissos com seus credores ou instituições financeiras (KUNKEL; VIEIRA; POTRICH; 2015). Portanto, esta pesquisa poderá ajudar credores e instituições financeiras que emitem ou disponibilizam cartões de crédito, na identificação das principais causas de endividamento de seus devedores, para que assim eles identifiquem uma estratégia quanto a sua distribuição.

De acordo com Kunkel, Vieira e Potrich (2015), existem vários estudos e pesquisas sobre endividamento no cartão de crédito, mas que existem diversas

opiniões e pontos de vista quanto à causa do endividamento, por ser um tema bastante amplo e diversificado. Diante disso, esta pesquisa tem o objetivo de contribuir de forma significativa quanto às causas de endividamento no cartão de crédito para o meio acadêmico, apesar de já existirem várias pesquisas.

Nessa perspectiva, o foco desse estudo é descobrir: Quais as principais causas de endividamento dos soldados da 2ª turma de 2015 no uso do cartão de crédito? Para responder esse problema foi estabelecido como objetivo geral: identificar os principais fatores de endividamento no cartão de crédito pelos soldados da 2ª turma de 2015. Como objetivos intermediários, foi estabelecido: identificar o nível de conhecimento das regras do cartão de crédito, verificar o perfil de compra dos soldados da 2ª turma de 2015 no cartão de crédito, e por fim apontar o nível percentual de comprometimento da renda mensal dos soldados da 2ª turma de 2015 no uso do cartão de crédito.

Este trabalho está dividido em cinco etapas, incluindo a introdução. A segunda etapa apresenta o referencial teórico, dividido em cinco subseções. A terceira etapa apresenta o método quanto à classificação da pesquisa, procedimentos empíricos e analíticos. Na sequência são apresentados os resultados e a discussão dos dados da pesquisa, e por fim as considerações finais que esta subdividida nas conclusões, limitações da pesquisa e sua agenda futura.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceito de crédito

De acordo com Silva (2003), a palavra crédito tem como significado o compromisso de pagamento de um determinado valor em uma data futura, preestabelecido entre o tomador e seu intermediador. Contudo, no momento em que o crédito é disponibilizado ao tomador, gera-se um risco de não receber determinado benefício na data acordada, ocasionando perda tanto para o tomador quanto para quem disponibilizou o crédito. O autor cita alguns motivos do não cumprimento da promessa de pagamento, como: falta de caráter, não ter um controle financeiro de suas reponsabilidades, fatores externos incontroláveis ou na impossibilidade de geração de receita.

De acordo com o Caderno de Educação Financeira elaborado BCB (2013), crédito é um recurso que não pertence a pessoa física em um primeiro momento, e sim cooperativas, bancos, financeiras, entre outros que permite adiantar o consumo de serviços ou mercadorias, com uma futura promessa de pagamento posteriormente.

Para Marques et al. (2000), ao disponibilizar qualquer tipo de crédito haverá algum tipo de risco envolvido, pois por mais que haja um planejamento ou prevenção na disponibilidade de crédito ao tomador, há a possibilidade de incumprimento ou inadimplência por parte do usuário.

2.2 Conceito de cartão de crédito

Segundo Figueiredo (2003), o cartão de crédito possui diversas vantagens, como por exemplo, a compra de determinado produto ou serviço sem a necessidade de carregar dinheiro em espécie. Porém ele também cita algumas desvantagens, como o consumo desenfreado pelo consumidor, ou seja, a facilidade na aquisição de determinados produtos em determinado período, mas feita sem planejamento e sim por impulso.

Para Marques e Cavallazi (2006), o cartão de crédito continua crescendo exponencialmente pelo Brasil, o autor cita que em 1991 havia 7,9 milhões de cartões no país, mas que em 2000 já havia passado dos 24 milhões. Segundo ele o crédito de forma geral, se tornou uma ferramenta de fácil acesso entre os consumidores, não descartando os lados positivos e negativos dessa facilidade. O indivíduo olha o crédito como um upgrade para ser reconhecido e valorizado no meio em que vive.

Em nota publicada em 2016 pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil), sua economista chefe Marcela Kawauti relata que o cartão de crédito se tornou uma ferramenta de fácil acesso, que por consequência acaba despertando o interesse de vários consumidores. Porém essa facilidade pode trazer um risco, pois ao ser feita uma compra ela esta sendo adiada com futura promessa de pagamento, todavia gera pode ser gerada uma impressão ao consumidor que esta sobrando dinheiro no mês e é nesse momento que pode ser gerado o endividamento.

De acordo com Favaro (2016), o cartão de crédito funciona também como um empréstimo ou como uma linha de crédito, em que o consumidor pode comprometer

um determinado valor, ainda que acima de sua renda, para ser pago de uma só vez em uma parcela futura ou na forma de parcelamento.

De acordo com a cartilha Cartão de Crédito: utilize de forma consciente desenvolvida pelo BCB em 2017, o cartão de crédito pode ser utilizado para comprar produtos e serviços em determinado momento sem a necessidade de gastar o dinheiro em espécie no ato da compra. Todavia, quando a fatura não for paga no vencimento, são gerados encargos financeiros, tais como: juros e imposto sobre operações financeiras (IOF). Quando o valor pago da fatura difere do seu valor total, os juros dessa operação financeira funcionam como um crédito pré-aprovado, em que será cobrado juros sobre juros do saldo devedor remanescente enquanto a dívida não for quitada em seu valor integral. Ao parcelar o cartão ou pagar o valor que não seja o total da fatura, o sujeito estará pagando sua dívida feita mais os juros, reduzindo seu poder de compra com o intuito de poder pagar os encargos financeiros devido ao atraso ou pela falta de planejamento. Como nota o BCB alerta em comprar somente o necessário e evitar o consumismo com compras desnecessárias por impulso, pois em primeiro momento para o consumidor parece não estar utilizando do seu dinheiro para pagar, contudo futuramente terá que pagar o valor total à vista.

Para a Associação Brasileira das Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (ABECS) (2013) a compra com o dinheiro de plástico (cartão de crédito) é um benefício que trouxe comodidade e segurança, sem ter a necessidade de andar com cédulas ou cheques. Apesar de ser um dos meios mais utilizados pelas pessoas, seu uso teve como desvantagem um alto índice de inadimplência por partes dos consumidores, pois vários em vez de pagar a fatura por total, refinanciava suas dívidas por meio do crédito rotativo do cartão de crédito. O uso do cartão por parte dos consumidores obteve um aumento de 431% nos últimos 10 anos e um crescimento médio de 20% ao ano, pois nos últimos anos o acesso ao crédito foi facilitado por meio da diversidade de cartões existentes no mercado e sua disponibilidade. Em nota publicada pelo BCB, o valor total de transações por cartão de crédito equivaleu a 674 bilhões de reais representando um aumento nominal de 3%. Já em números operações foram feitas 5,9 bilhões em 2016, o que equivale a aumento de 6% em comparação ao ano anterior.

2.3 Conceitos de endividamento

Segundo Marques et al. (2000), a palavra endividamento tem como significado a soma do saldo devedor de 1 ou mais dívidas, que simultâneas formam o multiendividamento. Nesse contexto o consumidor se vê esgotado nas possibilidades de pagamento de suas dívidas. Para o autor, a inadimplência ou o sobreendividamento pode ocorrer de duas formas: o ativo ou o passivo. No ativo o consumidor não possui o controle de seus gastos e consome sem planejamento algum, comprometendo seus rendimentos, já no passivo, são situações em que o consumidor não possui controle algum, ou seja, acontecimentos externos ou não previsíveis, tais como: desemprego, divórcio, morte de ente familiar, entre outros motivos que impossibilita o inadimplente.

Para Marques e Cavallazzi (2006), endividamento é a situação o qual o cidadão consumidor pessoa física de boa fé deixa de honrar seus compromissos atuais e futuros por estar impossibilitado. Contudo o BCB em seu Caderno de Educação Financeira reconhece que é normal contrair dívidas futuras no cartão de crédito, porém é preciso ter muito cuidado nessas compras a prazo, pois seu montante pode levar ao descontrole das finanças.

Toda compra feita no cartão de crédito é gerado um débito, ou seja, uma dívida a ser paga na data acordada para a não incidência de juros. Contudo, são considerados portadores de dívidas no uso de cartões de crédito, os usuários que possuem saldos devedores não quitados integralmente após o vencimento da fatura, o que acarreta um alto nível de juros, podendo comprometer sua renda e o próprio orçamento familiar (KUNKEL; VIEIRA; POTRICH; 2015).

Já para Hanson (2007), o endividamento ocorre quando o fluxo de caixa de determinada pessoa física é incapaz ou insuficiente para honrar seus compromissos financeiros adquiridos.

Tolotti (2007), tem uma visão bem similar a Marques et al. (2000) quanto ao endividamento. Para a autora o indivíduo chega nessa fase, quando não consegue honrar seus compromissos em um prazo de atraso entre um e três meses. O endividamento são divididos em 2 fases: o ativo e passivo. O passivo são situações imprevistas pelo consumidor como: desemprego, separação, falecimento. Já o ativo são atitudes em que o consumidor não soube controlar o montante de suas dívidas, independente da renda que possui, pois já esta em seu instinto consumir

desenfreadamente. O consumidor ativo geralmente não possui um capital reserva para seus gastos esporádicos, o qual ele considera imprevisto. Um bom exemplo disso é quando o consumidor financia um carro a longo prazo, e esquece que ocorrerão manutenções ou colisões inesperadas que poderão comprometer suas economias.

2.4 Causas e consequências do uso do crédito rotativo e suas respectivas taxas de juros

O BCB em seu Caderno de Educação Financeira (2013) cita as consequências do uso indevido do cartão de crédito, tais como: ao antecipar seu uso sem responsabilidade financeira ou planejamento será pago o juros como consequência e ao utilizar o cartão de forma excessiva sem controle algum pode comprometer a finanças pessoais gerando desconforto em várias áreas como: saúde, emocional, financeira, familiar.

O cartão de crédito por ser um dos principais meios utilizados pelas famílias passou a ser considerada uma linha de crédito, como por exemplo: empréstimo pessoal, consignado, entre outros. Sendo assim, por se tratar de linha de crédito, existe a taxa de juros, em que não paga sua fatura integral, seu valor é corrigido monetariamente para a fatura seguinte (FAVARO, 2016).

Para Palhares (2010), deve-se ter uma atenção redobrada quanto ao uso do cartão de crédito, pois esse tipo de crédito é o mais chamativo do mercado. Ao utilizar o cartão de crédito tanto na forma à vista quanto na de parcelamento é gerada uma ilusão que não está sendo gasto muito dinheiro, consequentemente o usuário acaba formando uma despesa maior que sua receita. Ao chegar nesse estágio é provável que o consumidor ache melhor utilizar o crédito rotativo por estar escasso em recursos e futuramente tente pagar o montante total, porém no final o consumidor poderá estar pagando uma dívida muito além do saldo devedor inicial, pois o crédito rotativo possui uma das taxas de juros mais altas do mercado.

Quando o indivíduo opta pelo crédito rotativo, ou seja, não foi pago o valor integral da dívida, o total de débitos na fatura seguinte inclui as novas compras feitas após o fechamento do ciclo da fatura anterior, saldo restante da dívida anterior, encargos financeiros ou juros. Ao optar por pagar o valor mínimo (20% do valor total

da fatura) ou pagando um valor que não seja o total, automaticamente é feito um empréstimo para financiar sua dívida (FIGUEIREDO, 2003).

De acordo com o site do BCB, a implementação da Resolução 4.549 em janeiro de 2017, porém com seu vigor iniciado somente em três de abril de 2017, o BCB limitou pagamento mínimo da fatura de cartão de crédito em apenas 30 dias, ou seja, o consumidor ao passar os 30 dias fica condicionado a regularizar sua dívida em condição mais vantajosa do que as praticadas pelo rotativo. Essa medida teve como intuito tornar o cartão de crédito mais barato para o cliente, reduzir suas dívidas e interromper os longos prazos indefinidos que o cliente permanecia no mínimo do crédito rotativo, pois atualmente os juros do crédito rotativo é um dos maiores do mercado financeiro. Em nota emitida pelo BCB, com as recentes reduções da taxa SELIC, houve uma grande queda nos juros do rotativo que caiu de 431,1% ao ano para 296,1 % no mês de abril. Na visão mensal, houve uma redução do rotativo de 12,2% a.m. para 10,9% a.m. já no parcelamento houve um recuo de 0,1% que passou de 8,4% a.m. para 8,3% a.m.

Em pesquisa realizada pelo SPC Brasil e CNDL, 66% dos usuários de cartão de crédito aprovam a nova regra do crédito rotativo, pois acham seus juros exorbitantes. Porém Marcela Kawauti, economista chefe do SPC Brasil, alerta que é preciso ter muito cuidado também ao migrar do rotativo para o parcelamento, pois esse também possui uma alta taxa de juros.

2.5 Causas do endividamento

De acordo com Tolotti (2007), muitas são as causas do endividamento como, por exemplo, a falta de educação financeira, não conhecer determinados produtos e serviços, desemprego, porém, ele também cita o lado social ou afetivo com um enfoque no *status*, em que muitas das vezes a pessoa compra determinado objeto ou serviço sem ter capacidade de pagamento, para poder ser aceito ou notado pela sociedade ou demonstrar poder econômico.

Ainda de acordo com Tolotti (2007), com os acontecimentos de um endividamento passivo, muitas pessoas para esquecer fatos: como morte, desemprego, doenças utilizam seus cartões de maneira mais frequente para poder esquecer esses acontecimentos em suas vidas.

Contudo para Filomensky (2011), fatores externos como os já citados anteriormente, tais como: desemprego, separação, doenças, entre outros não são os principais causadores do endividamento, e sim o descontrole dos gastos pelo consumidor, ou seja, se enquadraria no endividamento ativo citado por dois autores anteriormente. Esse descontrole muitas das vezes influenciado por promoções e liquidações leva o consumidor gastar compulsivamente gerando uma sensação de prazer, alívio e bem estar, mas que no final das contas o consumidor só está prorrogando sua dívida para um futuro próximo.

Para Hanson (2007), o cartão de crédito pode ser comparado a uma arma letal ou até mesmo um tipo de droga viciante como o “crack” no qual o consumidor busca um alívio temporário na compra compulsiva impulsionada por suas emoções.

Outros fatores prováveis de endividamento estão ligados ao valor do limite de crédito disponibilizado ao cliente, quantidade de cartões que o usuário possui o que aumentará o seu uso descontrolado, perca do prazo de pagamento de boletos, contas, convênios, o que acaba acumulando o saldo devedor do cliente por incidir juros e encargos financeiros. Outro indicador importante a se considerar é a renda do usuário de cartão de crédito, pois se ele possui uma renda elevada, provavelmente será disponibilizado um limite de crédito alto, o que pode proporcionar um futuro cliente inadimplente caso ele não planeje suas compras (KIM; DEVANEY; 2001).

Contudo em nota publicada pelo SPC Brasil - Perfil do consumidor com e sem dívidas no Brasil: a inadimplência nos cartões de crédito mostra que o número de cartões de crédito não é uma coisa que determina a inadimplência dos consumidores, e sim sua má utilização. Em sua pesquisa foram entrevistadas 668 pessoas, das quais 15% dos inadimplentes não possuíam conhecimento algum sobre taxas de juros cobradas sobre o não pagamento da fatura integral e 38% dos inadimplentes possuíam contas atrasadas por conta de compras parceladas, sendo que desses inadimplentes, 82% estavam com a dívida atrasada em mais de 90 dias. Com isso demonstra-se que pequenas dívidas podem se transformar em um montante muito superior ao saldo devedor inicial, comprometendo pessoas e famílias.

De acordo com um estudo feito pelo SPC Brasil e pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) publicado em junho de 2017, 57% dos consumidores de cartão de crédito não possui um controle efetivo de suas compras,

sejam eles distribuídos entre: os que só olham a fatura quando ela já esta fechada, os que fazem suas contas de cabeça e os que não possuem controle algum.

No site de Cidadania Financeira disponibilizada pelo BCB, são várias as causas de endividamento no cartão de crédito e em outros meios, tais como: descontrole dos gastos mensais por falta de planejamento, má ou falta de conhecimento na utilização do crédito, compras impulsivas ocasionadas por propagandas em meios de comunicação em massa ou outdoors, excesso de compras parceladas, redução da receita sem a redução das despesas, despesas imprevistas como: desemprego, doenças familiares ou casos de força maior incontroláveis.

3 MÉTODO

3.1 Classificação da Pesquisa

A natureza desse trabalho é de caráter quantitativo, que segundo Gil (2008) é a aplicação de dados estatísticos com um caráter numérico no qual é possível identificar determinadas conclusões de forma probabilística ou percentual com certo grau de precisão, assim como apontar sua margem de erro.

A pesquisa quantitativa busca calcular elementos ou dados de uma determinada amostra para que posteriormente possa analisá-los de forma estatística (MATROLHA, 2001).

Quanto aos procedimentos técnicos, foi utilizado o levantamento de dados, que para Gil (2002), é uma técnica de análise quantitativa que busca as respostas de uma amostra significativa da população envolvida. Contudo suas respostas são representadas para toda a população ou universo envolvido, não desconsiderando a margem de erro e seu nível de confiança.

Com o intuito de atingir os objetivos da pesquisa, foi realizada uma pesquisa explicativa, no qual Gil (2002) afirma que essas pesquisas são utilizadas para encontrar fatos ou acontecimentos que contribuem para que certas situações ou consequências ocorram, o que facilita para descobrir o motivo e o porquê de determinados eventos.

Já para Lakatos e Marconi (2001), a pesquisa explicativa busca identificar as causas e efeitos por meio de variáveis para achar a ocorrência de um ou mais fenômenos.

3.2 Procedimentos Empíricos

A pesquisa foi feita com os soldados da Força Aérea Brasileira (FAB), formados no segundo semestre do ano de 2015 situados na Base Aérea de Brasília. A população envolvida em sua totalidade foi do sexo masculino, possui a idade entre 18 e 22 anos, e com prevalência no nível médio de ensino. Foram escolhidos os soldados da segunda turma do ano de 2015 para responderem as perguntas, pois de acordo com base dados do Banco do Brasil, 42% desse público se encontravam em situação de endividamento no cartão de crédito e foi constatado também que esses clientes do posto de atendimento do Banco do Brasil situado na Base Aérea de Brasília, em sua maioria poderiam não ter o conhecimento a respeito das principais taxas de juros do cartão de crédito e como funcionavam suas formas de pagamento e fechamento das faturas, o que consequentemente acarretaria o endividamento por parte de alguns soldados.

Para o cálculo amostral foi usado o método de Barbeta (2008) em que a população envolvida foi de 206 soldados da segunda turma de 2015, com uma amostra de 136 soldados respondentes, o que corresponde a 65,3% da população, com um nível de confiança de 95% e um erro amostral de 5%. Para se obter o tamanho do universo amostral adequado, foi usada a fórmula $No = 1/Eo^2$, em que No representa uma primeira aproximação para o tamanho da amostra e o Eo representa o erro amostral de 5%, após os cálculos gerou o resultado de No=400. Logo após foi utilizado a fórmula $n = (N.No)/(N+No)$, em que n representa o número de elementos da amostra, N o número de elementos da população, após os cálculos foi gerado um universo amostral de 136 soldados. Foi feita uma amostra probabilística, que de acordo com Freitas et al. (2000), é quando todos os membros da população possuem a mesma oportunidade de serem selecionados por meio de uma triagem aleatória.

O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário adaptado de uma tese de mestrado de Kunkel (2014) com 28 perguntas fechadas, que em sua maioria foi utilizado a escala Likert e as demais por meio de múltipla escolha. Foi realizado um pré-teste com duas perguntas adaptadas, e os respondentes não obtiveram dificuldade alguma em respondê-las. Para Gil (1999), o questionário é um método com um determinado número de questões com a finalidade de obter respostas ou explicações a respeito de situações ou acontecimentos.

Para a coleta dos dados foi enviado um link por meio da internet para os respectivos telefones celulares dos soldados e para os que não disponibilizavam de tal tecnologia no momento da coleta foi enviado para seus e-mails.

3.3 Procedimentos Analíticos

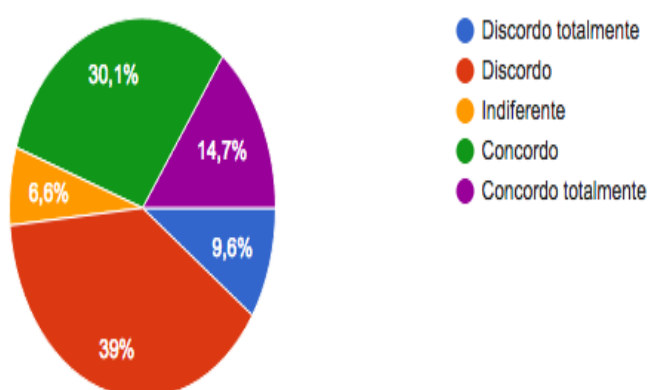
Os dados coletados foram analisados por meio do Formulário Google, atualizados de forma online à quantidade de respostas obtidas e por consequente a alteração percentual dos gráficos de pizza gerados. Foi utilizada também a ferramenta Microsoft Excel para fazer o filtro de alguns dados.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

Quanto ao perfil a pesquisa foi composta de usuários de cartão de crédito da segunda turma de soldados do ano de 2015, que em sua totalidade foi masculina com idade entre dezoito e vinte e dois anos, com uma remuneração média mensal de dois salários mínimos, variando entre R\$1.900,00 e R\$2.000,00 reais líquidos. Quanto ao grau de escolaridade 82,4% declararam possuir o ensino médio completo, 16,9% com o nível superior concluído e apenas 0,7% declararam ter somente o ensino fundamental.

Quando perguntado se raramente o indivíduo se encontrava inadimplente no pagamento de dívidas no cartão de crédito, 44,8% concordaram com a afirmação, 48,6% discordaram e 6,6% se declararam indiferente, conforme o gráfico 1, abaixo:

Gráfico 1 – Inadimplência no cartão de crédito

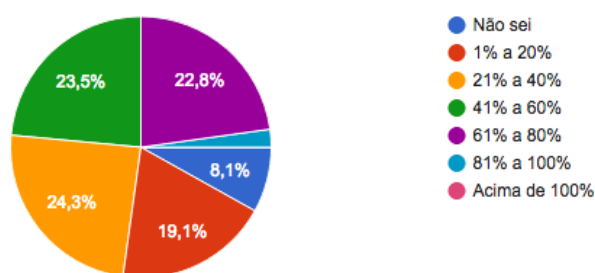


Fonte: Elaborado pelo autor

Com isso observa-se que há um grande percentual de soldados em situação crítica de endividamento, pois quase metade dos respondentes se encontra em estado de inadimplência frequentemente. De acordo com Kim e DeVaney (2001), pessoas mais jovens tendem a utilizar o cartão de crédito de forma inadequada e a contrair dívidas prematuramente.

Na sequência foi perguntado o percentual da renda mensal gasto com cartão de crédito, conforme gráfico 2 abaixo:

Gráfico 2 - Percentual de renda gasto com cartão de crédito



Fonte: Elaborado pelo autor

Ao analisar o gráfico 2, entende-se que 19,1% possuem um certo controle com seus gastos no cartão de crédito. Contudo, 24,3% dos respondentes precisam ter certa cautela, em não deixar seus gastos ultrapassarem os 40% ou tentarem permanecer seus gastos na faixa de 20% a 30%.

De acordo com Lyons (2004), quando uma pessoa extrapola 30% de sua receita com gastos no cartão de crédito, é bem provável que ela terá problema em pagar outras contas cotidianas.

Todavia, percebe-se que grande parte desses soldados compromete um percentual significativo de suas rendas entre as faixas de 41% a 80%, o que representa 46,3% dos respondentes. Levando em consideração o salário médio de R\$2000 líquido, os gastos com cartão de crédito desses respondentes variam de R\$820 a R\$1600. Ao comprometer 80% renda, o indivíduo fica limitado financeiramente e sujeito a despesas não planejadas ou imprevistas, pois com esse gasto mensal fica praticamente impossível fazer uma reserva financeira. Nesse caso, como foi citado anteriormente no referencial teórico, o indivíduo provavelmente se endivida ou irá se endividar de forma ativa, ou seja, utilizou seu cartão de crédito de forma não planejada e sem controle. Sendo assim, após o endividamento de

forma ativa, caso haja a necessidade de utilizar um capital para um fenômeno não previsto (endividamento passivo), o indivíduo não conseguirá arcar com essa despesa, pois já aprovisionou 80% de sua renda.

Com esse alto comprometimento mensal da renda, é possível inferir que um grande percentual dos entrevistados não possui uma reserva financeira, pois quando questionados se os mesmos possuíam uma reserva financeira para casos inesperados 70,6% afirmaram não possuir, 14% se declarou indiferente e somente 15,4% concordou, ou seja, há uma falta de planejamento para fatores externos imprevisíveis por parte dos entrevistados.

Quando questionados se nos últimos seis meses houve algum tipo de endividamento devido a fatores externos, tais como: desemprego, doenças familiares ou casos de força maior incontornáveis, 85,3% discordaram da afirmação, ou seja, quanto ao endividamento passivo esses soldados se encontravam em situação confortável, porém é preciso ter certa cautela quanto a esse quesito, pois como citado no parágrafo anterior, o indivíduo ao contrair um montante alto em dívidas de forma ativa, ele poderá por consequência sofrer ou ter de arcar com uma dívida inesperada devido a fatores externos incontornáveis.

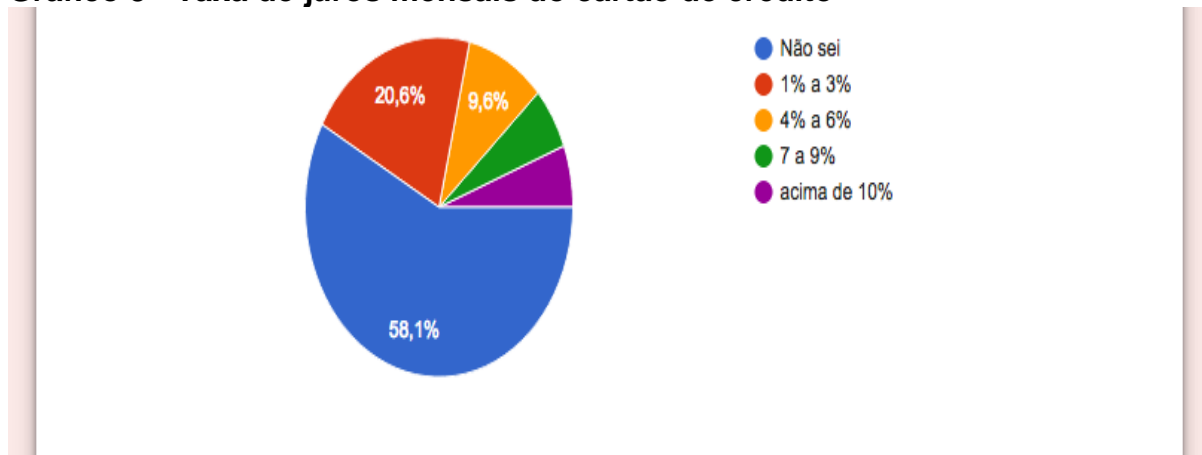
Quanto ao número de cartões de crédito, 62,5% declararam possuir apenas um cartão de crédito; dois cartões de crédito (31,6%) e (5,9%) possuem três ou mais cartões de crédito. Quando filtrado na plataforma Microsoft Excel, uma análise importante a se ressaltar é que dos 51 usuários que possuem 2, 3 ou mais cartões, mais de 60% deles, geralmente estão no limite máximo do cartão de crédito, ou seja, 31 soldados se encontram nesse patamar.

Segundo Kim e DeVaney (2001), quanto maior o número de cartões de crédito que um indivíduo possui, maior será sua chance a propensão de endividamento, pois eles geralmente possuem um limite de crédito superior a quem detém apenas 1 cartão.

Quando perguntado se houvesse uma elevação na taxa de juros do cartão de crédito e mantida sua continuidade do uso, 55,9% afirmaram que continuariam usando seus respectivos cartões diante do aumento. Diante desse expressivo percentual citado, é possível correlacionar com o fato de que 94,1% dos entrevistados não possuem conhecimento da média de taxa de juros mensais do cartão de crédito, ou seja, quando não há o pagamento integral da fatura. O gráfico

3 abaixo detalha os percentuais a cerca da respostas obtidas do nível de conhecimento.

Gráfico 3 - Taxa de juros mensais do cartão de crédito



Fonte: Elaborado pelo autor

Apesar de 58,1% declararem que não sabem a taxa de juros mensal do cartão de crédito, os outros restantes que responderam que a taxa varia de 1% a.m a 9% a.m se equivocaram em suas respostas, pois de acordo com o BCB a média da taxa de juros mensal do cartão de crédito se encontra 10,9% a.m, ou seja, apenas oito respondentes (5,9%) obtiveram êxito em suas repostas. Esse resultado confirma com pesquisa realizada pelo SPC Brasil que as pessoas mais jovens com idade entre 18 a 34 anos são as que mais desconhecem a taxa juros cobrados no cartão de crédito, correspondendo a 66,1% do público envolvido em pesquisa realizada.

Ao ser feito a seguinte afirmativa, “Se sua fatura do cartão de crédito é de R\$1000,00 e você paga apenas R\$300,00, os juros são cobrados sobre os R\$ 700,00 que não foram pagos”, 55,9% afirmaram não saber a resposta e 16,2% declararam falsa a afirmativa, ou seja, apenas 27,9% dos respondentes tiveram êxito em suas respostas.

Isso demonstra um grande descuido por parte desses soldados que estão endividados quanto dos que não estão, visto que uma parcela mínima demonstra uma preocupação de analisar e pesquisar as principais taxas de juros quanto ao não pagamento de seu valor integral da fatura, evitando assim endividamentos posteriores.

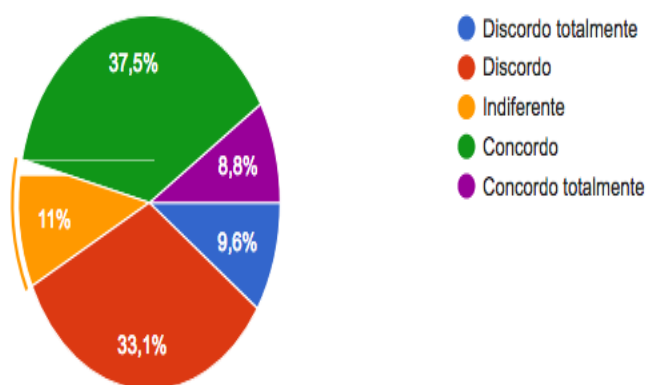
Apesar de grande parte dos respondentes desconhecerem a taxa de juros cobrados e sua forma de cobrança no cartão de crédito, 91,1% dos respondentes

reconhecem que é importante pagar o saldo integral dos cartões de crédito mensalmente.

Para Kunkel (2014), indivíduos do gênero masculino, com a idade média de até 31 anos, com baixo grau de escolaridade, com baixa remuneração, que não possuem conhecimento quanto às taxas de juros do crédito rotativo cartão de crédito e que apresente um grande número de cartões estão sujeitos a um endividamento imediato.

Na sequência foi questionado se os cartões de crédito geralmente se encontravam no limite máximo de crédito, conforme mostra gráfico 4 abaixo:

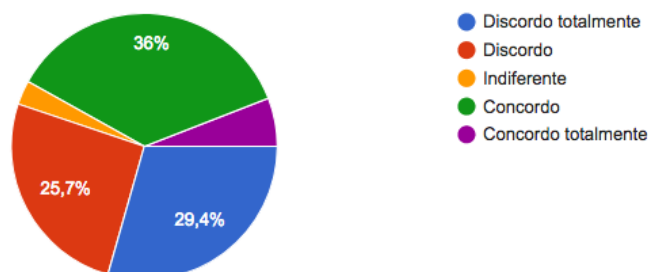
Gráfico 4 – Comprometimento do cartão no limite máximo



Fonte: Elaborado pelo autor

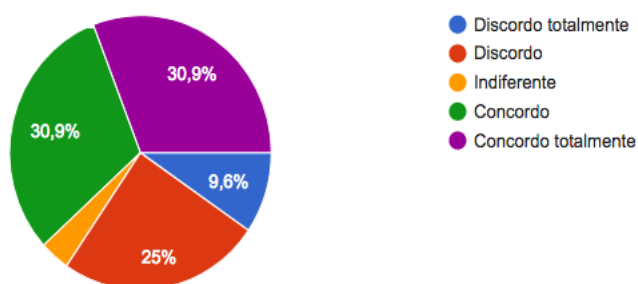
Ao analisa-lo inicialmente, percebe-se que ele se encontra bem dividido em que 46,3% relatam estar geralmente no limite máximo de crédito, contra 42,7% que discordam de tal afirmação. Um fato importante observado é quando perguntado se nos últimos 6 meses o usuário havia extrapolado o limite do cartão de crédito, 42,6% se declaram em tal situação, ou seja, em um tempo de 6 meses o indivíduo não conseguiu ou não percebeu a necessidade da redução de seu consumo, o que pode levar a um futuro endividamento.

Uma análise considerável a ser feita é que quando perguntado se o indivíduo frequentemente pagava o mínimo ou parcial da fatura do cartão de crédito, 41,9% dos respondentes declararam estar em tal condição conforme gráfico 5, o que provavelmente grande parte ou até mesmo o seu todo pertencem ao grupo dos usuários que se encontram no limite máximo do cartão de crédito.

Gráfico 5 – Pagamento mínimo ou parcial no cartão de crédito

Fonte: Elaborado pelo autor

Contudo a maior parte dos respondentes, 55,1%, discorda que pagam frequentemente o mínimo ou parcial do cartão de crédito. Sendo assim, observa-se uma cautela no uso do cartão de crédito por parte da maioria, porém não desconsiderando o grande percentual que se encontra no mínimo ou no parcial frequentemente. Ao questionar se nos últimos 6 meses os indivíduos deixaram de pagar a fatura integral, somente 37,5% concordaram com a afirmação, ou seja, a maioria dos respondentes declararam não estar usando o crédito rotativo frequentemente. Diante desses resultados citados, é possível fazer uma correlação com gráfico 6 abaixo:

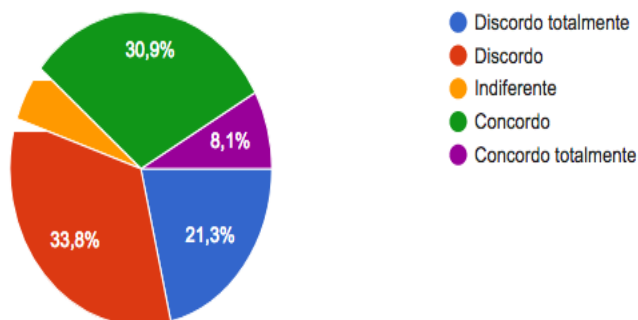
Gráfico 6 – Pagamento do cartão de crédito no vencimento

Fonte: Elaborado pelo autor

Ao analisar o gráfico 6, percebe-se que 61,8% declararam sempre pagar seu cartão de crédito na data do vencimento, o que demonstra um certo cuidado por parte dos soldados em evitar o pagamento de juros posteriores. Apesar de ter um resultado acima de 60% nessa última afirmação, é necessária uma precaução por

parte desses soldados, pois 55,1% afirmaram não anotar e controlar seus gastos no cartão de crédito, conforme gráfico 7 abaixo:

Gráfico 7 – Controle de gastos



Fonte: Elaborado pelo autor

Um ponto significativo a se destacar, é questionar o porquê de um percentual tão grande de descontrole e falta de anotação dos gastos, pois com o advento da tecnologia em que por meio do internet banking ou pelos aplicativos de bancos disponíveis, é possível consultar diariamente o extrato da fatura, qual o limite de compra disponível que pode ser utilizado, fazer um controle dos principais gastos mensais, entre outras funções que vieram facilitar a vida do cidadão. Apesar da falta de controle e de registro dos gastos por parte de um expressivo número de soldados, ao ser perguntado sobre a conferência da fatura do cartão de crédito para averiguar se houve erros e cobranças indevidas, 60,3% dos respondentes declararam conferir, ou seja, eles conferem, mas não há um controle devido pela maioria.

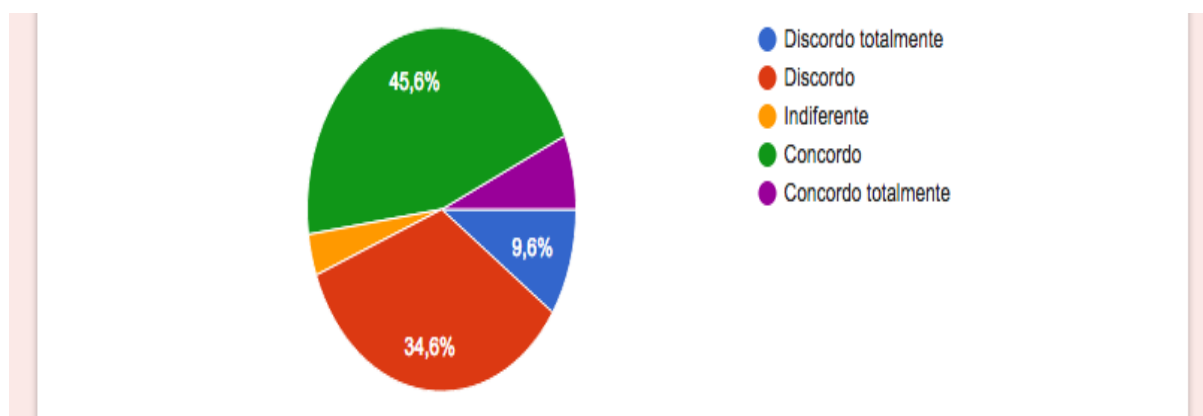
Segundo Kunkel (2014), é preciso definir prioridade nos gastos e designar metas e objetivos quanto às compras feitas, pois com um planejamento bem definido das compras o indivíduo poderá prevenir contra alguns contratemplos e assegurar um controle de seus gastos.

Mesmo que 60,3% dos respondentes manifestaram conferir as faturas para erros e cobranças indevidas, 59,6% dos entrevistados afirmaram olhar a fatura somente quando ela está fechada, ou seja, é possível que muitos vão comprando várias coisas ao longo do mês sem controle algum, e ao chegar a fatura na residência ou for conferir pelo aplicativo, se depara com uma fatura ao qual não

conseguirá arcar com os custos. Esse resultado reafirma o que foi dito no referencial, em que 57% das pessoas fazem o controle dos gastos de cabeça e só olham sua fatura quando a mesma já está fechada o que favorece o endividamento.

Quando perguntado se o indivíduo gostava de possuir coisas para impressionar as pessoas, 52,2% concordaram e 44,2% discordaram da afirmação, conforme gráfico 8 abaixo:

Gráfico 8 – Aquisição de coisas caras



Fonte: Elaborado pelo autor

Apesar do gráfico 8 ter apresentado um resultado relativamente equilibrado, provavelmente muitos desses jovens soldados desejam adquirir bens ou objetos para poder conquistar respeito por seus colegas, poder chamar atenção de certas pessoas, ser aceito em determinados grupos, demonstrar poder, entre outras possíveis variáveis que elevarão seus *status*. De acordo com Hanson (2007) o *status* ajuda a elevar a autoestima do indivíduo, fazendo com que se sintam bem e seja reconhecido pelos outros, mas quando se torna uma busca desenfreada pode ser gerado o início de um endividamento por questões sociais e emocionais.

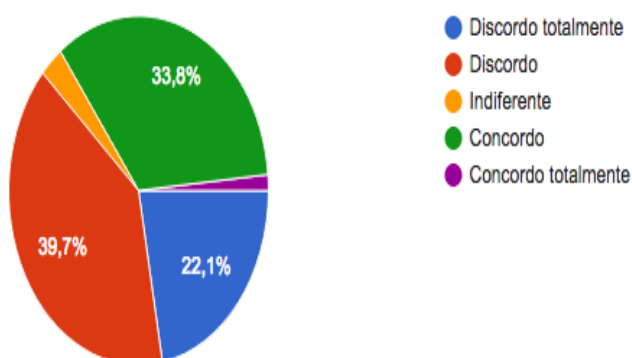
Ao verificar essa busca por aceitação por grupos e por busca por poder, muitos podem acabar gastando no cartão de crédito por impulso sem ao menos se importar com o preço. Quando questionado se o indivíduo era impulsivo nas compras com cartão de crédito, 52,3% concordaram com a afirmação. Isso demonstra que mais da metade dos soldados provavelmente não fazem um planejamento de suas compras para o mês ou simplesmente pelo fato da maioria deles possuírem um limite de crédito razoável se comparado as suas rendas, que os

permitem desfrutarem de alguns benefícios desnecessários sem pensar em como vão pagar no futuro.

De acordo com Tolotti (2007), os jovens são os principais indivíduos que compram sem ter condição financeira, geralmente contam com a sorte, ou seja, deixam para pensar em pagar no futuro e que de alguma maneira vão conseguir pagar sua dívida no futuro. Uma das possíveis causas dessa compra por impulso, da busca por *status* e por consequência um possível endividamento, se dá pelo fato de querer possuir objetos ou bens que não condizem com a renda ou a realidade da pessoa. Diante disso, quando interrogado se a vida do soldado seria muito melhor se ele possuísse coisas que ele não detinha, 51,9% concordaram com tal afirmação, o que leva a crer que sua maioria busca um consumo sem planejamento.

Apesar da maioria dos soldados serem impulsivos em suas compras, 61,8% deles declararam não comprar coisas que não consigam pagar por ela, conforme gráfico 9 abaixo:

Gráfico 9 – Inadimplência na compra de objetos



Fonte: Elaborado pelo autor

Contudo, 35,3% declararam comprar objetos sem ter condições de pagar por eles, ou seja, esse percentual pouco se importa se conseguirão pagar ou não suas compras, e sim se no futuro darão a sorte de poder pagar sua dívida feita.

Quando questionados quanto à preocupação do preço dos produtos, 65,5% concordaram que acham esse fator relevante na hora de decisão da compra. Logo ao perguntar se o soldado gostava de comprar coisas caras no cartão de crédito, 55,1% discordaram da afirmação. Ao analisar as duas perguntas, percebe-se certo cuidado nesses quesitos por parte dos soldados, pois apesar da maioria deles não

ter conhecimento das taxas de juros, não anotarem seus gastos e comprarem por impulso, eles possuem ciência que compras de valores altos provavelmente os levarão ao endividamento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 Conclusões

Por meio das teorias e conceitos mostrados nessa pesquisa, correlacionados com a análise de dados, foi possível responder o problema de pesquisa, o objetivo geral e os específicos ao identificar as principais causas de endividamento no cartão de crédito por parte de alguns soldados da 2ª turma de 2015, entre os quais se encontram: a falta de conhecimento das principais taxas de juros mensais cobrados, comprometimento percentual alto da renda no uso do cartão de crédito, compras impulsivas no cartão de crédito, compras por *status* e uma falta de verificação rotineira nas faturas do cartão de crédito.

Com relação ao nível de conhecimento das regras do cartão de crédito, foi percebido que 94,1% dos soldados da 2ª turma de 2015 desconhecem esse conceito. No entanto a grande maioria (91,1%) reconhece a importância de se pagar o valor integral, para que não incorra juros em suas faturas.

Ao analisar o perfil de compra dos soldados da 2ª turma de 2015, foi identificado que mais de 50% deles fazem compras por impulso e buscam comprar com o desejo de poder impressionar outras pessoas, ou seja, fazem muitas compras sem um planejamento definido. Apesar desse alto índice de compras por impulso, 65,5% dos entrevistados disseram se preocupar com o preço dos produtos e serviços, isto é, eles possuem a ciência de que compras em valores altos poderão prejudicá-los.

Notou-se também um comprometimento elevado da renda mensal no uso do cartão de crédito, em que mais da metade dos soldados comprometem mais de 30% de sua renda com pagamento de cartão de crédito, ou seja, além da fatura do cartão de crédito o indivíduo provavelmente irá possuir outras contas básicas que poderão ficar comprometidas ao longo do mês, o que por consequência precisarão utilizar o

limite do cartão de forma indiscriminada e até mesmo a solicitação de empréstimos para pagar suas dívidas.

E por fim, apesar de grande parte dos soldados da 2ª turma de 2015 demonstrarem ter pouco conhecimento a respeito das regras de cartão de crédito, pois, 61,8% dos entrevistados declararam pagar sua fatura de cartão de crédito até a data do vencimento, ou seja, sua maioria sabe a importância que existe em pagar sua fatura em dia e fugir do pagamento de juros exorbitantes.

5.2 Limitações da Pesquisa

Por se tratar de endividamento, muitos soldados por medo ou não se sentir bem em declarar estar endividado, não se pode afirmar que 100% das respostas foram respondidas com honestidade.

Outro ponto a ser analisado, é que por grande parte dos soldados não ter muito conhecimento sobre as regras do cartão de crédito, é possível que tenham respondido algumas questões sem entender seu real significado.

5.3 Agenda Futura

Recomenda-se que seja feita uma pesquisa mais ampla, ou seja, com soldados de vários estados do Brasil para atingir um resultado mais próximo da realidade brasileira e buscar pesquisar se o cartão de crédito é o principal vilão do endividamento dos soldados da Força Aérea Brasileira ou se outras linhas de crédito estão à frente.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE CARTÃO DE CRÉDITO E SERVIÇOS (ABECS). **A evolução dos meios de pagamento**. 2013. Disponível em: <<http://www.abecs.org.br/noticia/a-evolucao-dos-meios-de-pagamento>>. Acesso em: 27 set. 2017.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **BC e instituições financeiras criam comitê para acompanhar impactos de nova regra do rotativo dos cartões de crédito.** 2017. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/c/noticias/98>>. Acesso em: 27 set. 2017.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Caderno de educação financeira gestão de finanças pessoais.** 2013. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/caderno_cidadania_financeira.pdf>. Acesso em: 27 set. 2017.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Cartão de crédito:** utilize de forma consciente. 2017. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/folder_serie_II_cartao_credito_utilize%20forma_consciente.pdf>. Acesso em: 27 set. 2017.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Estatísticas de pagamentos de varejo e de cartões no Brasil.** 2017. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/c/notas/16209>>. Acesso em: 27 set. 2017.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Estatísticas de pagamentos de varejo e de cartões no Brasil.** 2016. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/?id=SPBADENDOS&ano=2016>>. Acesso em: 27 set. 2017.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Juros do rotativo regular do cartão de crédito continuam em queda.** 2017. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/c/noticias/123>>. Acesso em: 27 set. 2017.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Política monetária e operações de crédito do SFN.** 2017. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/htms/notecon2-p.asp>>. Acesso em: 27 set. 2017.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Rotativo do cartão de crédito só pode ser usado por até 30 dias.** 2017. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/c/noticias/67>>. Acesso em: 27 set. 2017.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Taxas de juros das operações de crédito têm maior queda mensal na série histórica.** 2017. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/c/noticias/99>>. Acesso em: 27 set. 2017.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Tomar consciência das dívidas:** conheça e anote as suas dívidas. 2017. Disponível em:

<<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/blog/73-tomar-consciencia-das-dividas-conheca-e-anote-as-suas-dividas>>. Acesso em: 27 set. 2017.

BARBETA, Pedro Alberto. **Estatísticas aplicada às ciências sociais**. 7. ed. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2008.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO (CNC). **O perfil do endividamento das famílias brasileiras em 2016**. Disponível em:< <https://www.poder360.com.br/wp-content/uploads/2017/01/perfilendividamento2016.pdf>>. Acesso em: 01 out. 2017.

FAVARO, Juliana de Freitas Oliveira. **Consumo com cartão de crédito**: impactos de uma alteração no limite de crédito e na taxa de juros. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo, 2016.

FIGUEIREDO, Alcio Manoel de Sousa. **Cartão de crédito**: questões controvertidas. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2003.

FILOMENSKY, Tatiana Zambrano. **O comprar compulsivo e suas relações com transtorno obsessivo-compulsivo e transtorno afetivo bipolar**. 2011. 135f. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Programa de Psiquiatria, Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, São Paulo. 2011.

FREITAS, et al. O método de pesquisa survey. **Revista de administração**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 105-112, julho/setembro, 2000.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo : Atlas, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HANSON, Jon. **Dívida boa, dívida ruim**: saber a diferença pode salvar a sua vida financeira. Tradução: Jussara Simões. Rio de Janeiro: BestSeller, 2007.

KIM, Haejeong; DEVANEY, Sharon A. The determinants of outstanding balances among credit card revolvers. **Journal of Financial Counseling and Planning**. 2001. Disponível em:<<https://www.afcpe.org/assets/pdf/vol1216.pdf>>. Acesso em: 27 ago.2017.

KUNKEL, Franciele Inês Reis; VIEIRA, Kelmara Mendes; POTRICH, Ani Caroline Grigion. Causas e consequências da dívida no cartão de crédito: uma análise multifatores. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 50, n. 2, p. 169-182, abril/maio/junho, 2015.

KUNKEL, Franciele Inês Reis. **Causas e consequências da dívida no cartão de crédito**: uma análise multifatores. 2014. 276 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria. 2014.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LYONS, Angela C. A profile of financially at-risk college students. **The Journal of Consumer Affairs**. 2004. Disponível em:<https://www.researchgate.net/publication/227625736_A_Profile_of_Financially_At-Risk_College_Students>. Acesso em: 01 out.2017.

MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZI, Claudia Lima. **Direitos do consumidor endividado**: superendividamento e crédito. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2006.

MARQUES, et al. **O endividamento do consumidor**. Coimbra: Almedina, 2000.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

OLIVEIRA, Tânia Modesto Veludo de; IKEDA, Ana Akemi; SANTOS, Rubens da Costa. Compra compulsiva e a influência do cartão de crédito. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 44, n. 2, p. 89-99, julho/agosto/setembro, 2004.

PALHARES, Cinara. **A tutela do consumidor excessivamente endividado como forma de preservação dos direitos fundamentais da pessoa humana**. 2010. 277f. Dissertação (Mestrado em Direito Civil), Universidade de São Paulo, São Paulo. 2010.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO BRASIL (SPC). **Perfil do consumidor com e sem dívidas no Brasil: a inadimplência nos cartões de crédito**. 2017.

Disponível em:

<https://www.spcbrasil.org.br/uploads/st_imprensa/analise_inadimplencia_e_cartao_de_credito.pdf>. Acesso em: 27set. 2017.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO BRASIL (SPC). **Quase metade adquire cartão de crédito e de loja após oferta de instituições**. 2016. Disponível em:

<<https://www.spcbrasil.org.br/pesquisas/pesquisa/1769>>. Acesso em: 27 set. 2017.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO BRASIL (SPC). **57% dos usuários de cartão de crédito não fazem controle efetivo dos gastos**. 2017. Disponível em:

<<https://www.spcbrasil.org.br/pesquisas/pesquisa/3148>>. Acesso em: 27 set. 2017.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO BRASIL (SPC). **76% dos consumidores veem o cartão de crédito como algo positivo, mas 47% dos usuários não controlam gastos**. 2016. Disponível em:

<<https://www.spcbrasil.org.br/pesquisas/pesquisa/1591>>. Acesso em: 27 set. 2017.

SILVA, Jose Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

TOLOTTI, Marcia. **As armadilhas do consumo: acabe com o endividamento**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

APÊNDICES OU ANEXOS

ANEXO A

1) Estado civil

☐ Solteiro(a)

☐ Casado(a)

☐ Separado(a)

☐ Viúvo(a)

2) Grau de escolaridade

☐ Ensino Fundamental

☐ Ensino Médio

☐ Ensino superior

☐ Mestrado

3) Você possui quantos cartões de crédito

☐ 1

☐ 2

☐ 3 ou mais

4) Se a taxa de juros do cartão de crédito for muito elevada, você continua utilizando o cartão da mesma forma do que se a taxa for menor?

☐ Sim

☐ Não

5) Qual a taxa de juros mensal do cartão de crédito que você utiliza com maior frequência?

- ☐ Não sei
- ☐ 1% a 3%
- ☐ 4% a 6%
- ☐ 7% a 9%
- ☐ acima de 10%

6) Qual o percentual de sua renda mensal é gasto com o pagamento do(s) seu(s) cartão(ões) de crédito?

- ☐ Não sei
- ☐ 1% a 20%
- ☐ 21% a 40%
- ☐ 41% a 60%
- ☐ 81% a 100%
- ☐ Acima de 100%

7) Meu(s) cartão(ões) de crédito geralmente está no limite de máximo de crédito.

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Indiferente
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo totalmente

8) Frequentemente pago o mínimo ou parcial da minha dívida do cartão de crédito.

- ☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

9) Pouco me preocupo com o preço dos produtos quando uso cartão de crédito.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

10) Sou mais impulsivo nas compras.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

11) Sempre pago o(s) meu(s) cartão(ões) de crédito na data de vencimento para evitar a cobrança de juros.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

12) Raramente ultrapasso o limite disponível em meu(s) cartão(ões) de crédito.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

13) Raramente sou inadimplente no pagamento das minhas dívidas com cartão de crédito.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

14) É importante pagar o saldo integral dos cartões de crédito mensalmente.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

15) Anoto e controlo os meus gastos no cartão de crédito.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

16) Confiro a fatura do(s) cartão(ões) para averiguar erros e cobranças indevidas.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

17) Nos últimos 6 meses, deixei de pagar a fatura integral do cartão de crédito.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

18) Nos últimos 6 meses, estourei o limite do cartão de crédito.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

19) Se sobra algum dinheiro no fim do mês, tenho que gastá-lo no cartão de crédito.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

20) Compro coisas apesar de não conseguir pagar por elas.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

21) Se sua fatura do cartão de crédito é de R\$1.000,00 e você paga apenas R\$300,00, os juros são cobrados sobre os R\$700,00 que não foram pagos.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

22) Gosto de gastar no cartão de crédito com coisas caras.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

23) Minha vida seria muito melhor se eu tivesse muitas coisas que não tenho.

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Indiferente
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo totalmente

24) Quem tem dinheiro é valorizado socialmente.

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Indiferente
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo totalmente

25) Gosto de possuir coisas que impressionam as pessoas.

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Indiferente
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo totalmente

26) Estou ou já estive endividado nos últimos 6 meses devido a fatores externos, tais como: desemprego, doenças familiares ou casos de força maior incontrolláveis.

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Indiferente
- ☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

27) Possuo uma reserva financeira para que possa ser usada em casos inesperados (ex: desemprego).

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

28) Só olho o valor da fatura quando ela já está fechada.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo

☐ Indiferente

☐ Concordo

☐ Concordo totalmente

